

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis sudah ada sejak dulu, dan berkembang sedikit demi sedikit seiring majunya waktu. Perkembangan dunia bisnis yang ada selalu tidak terlepas dari persaingan antar perusahaan dalam setiap produknya, dan berbagai strategipun digunakan dalam rangka memenangkan persaingan, seperti pelayanan (*service*) yang diterapkan, harga (*price*) yang ditetapkan, dan juga kualitas (*quality*) produk yang bersaing dengan perusahaan lainnya dalam pangsa pasar yang sama. Di dunia bisnis ini, ternyata masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi perusahaan dalam menjalankan strateginya. Di era *global competition* yang akan datang, akan terjadi kecenderungan proses pengembangan produk yang lebih baik, lebih berkualitas, lebih murah jika dibandingkan dengan produk sebelumnya sebagai akibat perubahan yang begitu cepat dalam bidang teknologi. Operasi pabrik dituntut untuk menjadi unggulan dalam daya saing maupun unggulan dalam kualitas produk.

Menurut Heizer dan Render (2016:244) kualitas sendiri adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat. Produk yang berkualitas memiliki manfaat yang baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Di sisi perusahaan, produk yang berkualitas dapat meningkatkan keuntungan perusahaan melalui respon yang baik dari konsumen, harga yang fleksibel, serta reputasi perusahaan yang akan menjadi lebih baik di mata

masyarakat. Tidak hanya itu saja, perusahaan bahkan juga bisa mendapatkan keuntungan lebih melalui biaya *rework & scrap* yang lebih rendah, dan juga biaya ganti rugi untuk produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Di sisi konsumen, produk yang berkualitas dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk suatu perusahaan merupakan gambaran keberhasilan perusahaan di mata konsumen dalam melaksanakan usaha proses produksinya.

Saat perusahaan ingin mempertahankan pangsa pasar, perusahaan dapat menggunakan strategi mempertahankan kualitas. Untuk mempertahankan kualitas produk, dapat dirancang desain produknya terlebih dahulu, agar menjadi acuan untuk proses produksi. Guna mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan, perusahaan dapat melakukan pengendalian bahan baku, produk dalam proses, dan produk jadi. Pengendalian kualitas pada dasarnya dilakukan pada saat proses pengubahan bahan baku menjadi produk akhir. Pengendalian proses dapat dilakukan dengan *Statistical Quality Control (SQC)* yang biasanya menggunakan alat bantu berupa bagan kendali mutu yang bertujuan untuk mengetahui apakah produk yang dihasilkan, masih berada dalam batas kendali atau tidak. Apabila terdapat kecacatan yang berada di luar batas kendali, maka perusahaan harus mencari penyebab kegagalan tersebut yang dibantu dengan beberapa alat *seven tools* lainnya yaitu *Check Sheet* yang bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis kecacatan, *Pareto Diagram* yang bertujuan untuk mengetahui jenis cacat mana yang harus diprioritaskan terlebih dahulu sampai yang paling akhir, dan *Fishbone Diagram* yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kecacatan tersebut.

CV Prima Bangun Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri pengolahan terhadap kulit sapi yang telah disamak terlebih dahulu. Hasil olahan kulit yang telah disamak digunakan sebagai bahan baku dari sepatu, tas, aksesoris, sofa, dan jaket yang terbuat dari kulit. CV Prima Bangun Nusantara selama ini telah memproduksi beberapa jenis hasil olahan kulit samak, diantaranya adalah:

1. *Suede*, merupakan olahan kulit samak yang permukaannya dipenuhi dengan bulu-bulu tipis dan halus, dan yang paling lembut diantara semua jenis kulit apabila diremas.
2. *Full Grain*, merupakan olahan kulit samak yang memiliki tekstur dan motif yang mengikuti kulit alami, disertai dengan kualitas dan durabilitas yang kuat diantara semua jenis kulit.
3. *Full Up*, merupakan olahan kulit samak dengan permukaan yang dilapisi anilin dan minyak, sehingga apabila kulit tersebut ditarik maka warna pada kulit tersebut akan berubah/memudar.
4. *Crazy Horse*, merupakan olahan kulit samak dimana kulit ini hampir sama dengan kulit *pull up*, serta permukaannya dilapisi minyak yang lebih banyak.
5. *Flotter*, merupakan olahan kulit samak dengan motif kulit jeruk serta bertekstur lembut.

Bentuk cacat produk olahan kulit samak pada umumnya berupa warna yang belang, produk kulit samak yang kaku, produk kulit samak yang berurat, dan produk kulit samak yang berkutu. Berdasarkan hasil survei, diperoleh informasi bahwa produk *suede* merupakan produk yang sering kali diproses ulang karena memiliki cacat yang cukup tinggi (mencapai 11,5%), sementara kebijakan perusahaan

menyatakan bahwa batas toleransi kecacatan yang diizinkan paling tinggi adalah 10%.

Proses pembuatan produk *suede* secara gambaran besar, dimulai dari pencelupan kulit untuk proses mewarnai kulit tersebut, kemudian dijemur hingga kering, lalu langkah terakhirnya dimasukkan ke mesin *milling* selama beberapa jam guna membuat kulit tersebut agar menjadi lebih lembut teksturnya. Pada proses-proses yang dikerjakan oleh mesin dan tenaga kerja tersebut, sering menghasilkan produk *suede* yang tidak sesuai dengan desain produknya. Dimana kulit *suede* tersebut seharusnya memiliki permukaan dengan bulu-bulu kecil yang halus, bertekstur lembut pada saat diremas, warna sesuai dengan desain produknya, serta tidak adanya cacat visual pada permukaannya, namun pada kenyataannya, masih saja terdapat kecacatan-kecacatan yang terjadi. Kecacatan-kecacatan yang terjadi antara lain adalah:

1. Terdapat sisi kulit yang bulu-bulunya memiliki panjang yang melebihi desain produknya atau dalam prosesnya disebut bulu tidak rata atau bulu panjang.
2. Terdapat lebih dari satu warna pada kulit yang di dalam prosesnya disebut belang-belang.
3. Kulit terasa lebih keras dari desain produknya atau dalam prosesnya disebut kaku.
4. Adanya bekas luka akibat gigitan kutu pada kulit sapi semasa sapi tersebut masih hidup, atau dalam prosesnya disebut kutu.
5. Adanya urat-urat yang terlihat pada kulit sapi, atau dalam prosesnya disebut urat.

Apabila ada kecacatan produk yang dibiarkan secara terus-menerus maka dapat menyebabkan konsumen akan kecewa dan membawa dampak buruk, yaitu

konsumen akan beralih ke pesaing lain. Penyebab utama konsumen beralih ke pesaing lain, dikarenakan konsumen tidak ingin menggunakan bahan baku cacat yang dapat mempengaruhi produknya nanti. Apabila hal tersebut dibiarkan maka akan menimbulkan kerugian bagi CV Prima Bangun Nusantara.

Berdasarkan uraian di atas maka sudah sepantasnya CV Prima Bangun Nusantara dinilai perlu untuk dilakukan penelitian, terkait dengan kualitas produk *suede*. Apabila penelitian ini dapat dilakukan, maka hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk karya ilmiah atau tugas akhir dengan judul “Analisis Pengendalian Kualitas Guna Mengurangi Jumlah Produk *Suede* Cacat pada CV Prima Bangun Nusantara Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Hasil survei memberikan informasi bahwa produk kulit samak jenis *suede* memiliki jumlah cacat paling tinggi sehingga perlu diproses ulang yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Cacat kualitas pada kulit samak jenis *suede* bisa dikategorikan ke dalam jenis cacat permukaan tidak rata, warna belang, tekstur kaku, produk kulit yang berurat, dan produk kulit yang berkutu. Berdasarkan jenis dan jumlah cacat yang terjadi selama bulan Februari tahun 2019 dapat dilihat seperti dalam Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Produksi Kulit *Suede* CV Prima Bangun Nusantara Bandung Periode Februari 2019

Tanggal	Jumlah Produksi	Jumlah cacat (lembar)
01/02/2019	296	55
02/02/2019	381	46
04/02/2019	197	31
05/02/2019	252	22
06/02/2019	349	53
07/02/2019	270	44
08/02/2019	126	15
09/02/2019	463	24
11/02/2019	315	20
12/02/2019	219	28
13/02/2019	304	16
14/02/2019	238	34
15/02/2019	387	31
16/02/2019	236	21
17/02/2019	284	39
18/02/2019	191	47
19/02/2019	294	32
20/02/2019	362	40
21/02/2019	347	36
22/02/2019	254	29
Total	5765	663

Sumber: Bagian produksi CV Prima Bangun Nusantara

Dilihat dari uraian pada latar belakang penelitian dan data yang ada pada Tabel 1.1, maka permasalahan yang ada di CV Prima Bangun Nusantara dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengendalian kualitas kulit *suede* yang selama ini dilakukan oleh CV Prima Bangun Nusantara?
2. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan kecacatan pada produk kulit *suede* yang diproduksi oleh CV Prima Bangun Nusantara?

3. Bagaimana cara mengurangi kecacatan pada produk kulit *suede* yang diproduksi oleh CV Prima Bangun Nusantara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mencari tahu bagaimana pengendalian kualitas kulit *suede* yang selama ini dilakukan oleh CV Prima Bangun Nusantara.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kecacatan pada produk kulit *suede* yang diproduksi oleh CV Prima Bangun Nusantara.
3. Untuk mengetahui cara mengurangi penyebab kecacatan hasil produksi kulit *suede* yang diproduksi oleh CV Prima Bangun Nusantara.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis: menerapkan ilmu pengendalian kualitas yang telah dipelajari selama masa perkuliahan khususnya dalam bidang manajemen operasi.
2. Bagi Perusahaan: manfaat yang diperoleh perusahaan adalah dapat mengetahui penerapan perencanaan perbaikan dan manajemen kualitas dan juga sebagai masukan dalam perencanaan *Quality Control*.
3. Bagi Pihak Lain: manfaat khususnya bagi para praktisi dan universitas yaitu sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengendalian kualitas.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hasil laporan dituliskan dalam lima bab yang terurai, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir. Dalam bab ini dibahas tentang masalah yang dihadapi dan tujuan diadakannya penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Berisi landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini serta hasil penelitian terdahulu tentang pengendalian kualitas. Dalam bab ini dimuat kerangka pemikiran yang menggambarkan pola pikir dan sistematika pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN

Berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, teknik pengumpulan data, jenis data, dan tahap penelitian yang ingin digunakan. Pada bab ini juga berisi gambaran atau deskripsi objek penelitian yang diteliti.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi pengendalian kualitas perusahaan yang selama ini dilakukan, analisis data yang diperoleh, dan pembahasan tentang hasil analisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan tentang analisis data dan pembahasan, serta saran yang dapat diberikan kepada pembaca dan perusahaan.